



---

**KOLEJ YAYASAN PELAJARAN JOHOR  
FINAL EXAMINATION**

---

**COURSE NAME : HUMAN RESOURCES ISSUES IN OUTSOURCING**  
**COURSE CODE : DHR2223**  
**EXAMINATION : JUNE 2024**  
**TIME : 3 HOURS**

---

**INSTRUCTION TO CANDIDATES /  
ARAHAN KEPADA CALON**

1. This examination paper consists of **TWO (2)** parts: /  
*Kertas soalan ini mengandungi DUA (2) bahagian:*  

PART A (30 Marks) /  
BAHAGIAN A (30 Markah)

PART B (70 Marks) /  
BAHAGIAN B (70 Markah)
2. Candidates are not allowed to bring any material to examination room except with the permission from the invigilator. /  
*Calon tidak dibenarkan untuk membawa sebarang bahan/nota ke bilik peperiksaan tanpa arahan/kebenaran daripada pengawas.*
3. Please check to make sure that this examination pack consists of: /  
Pastikan kertas soalan peperiksaan ini mengandungi:
  - i. Question Paper /  
*Kertas Soalan*
  - ii. Answering Booklet /  
*Buku Jawapan*
  - iii. Objective Answer Paper/  
*Kertas Jawapan Objektif*

---

**DO NOT TURN THIS PAGE UNTIL YOU ARE TOLD TO DO SO /  
JANGAN BUKA KERTAS SOALAN INI SEHINGGA DIBERITAHU**

---

This examination paper consists of **17** printed pages including front page  
*Kertas soalan ini mengandungi 17 muka surat termasuk kulit hadapan*



**PART A /  
BAHAGIAN A**

This part contains of **FIFTEEN (15)** questions. Answer **ALL** questions in Objective Answer Paper.

*Bahagian ini mempunyai **LIMA BELAS (15)** soalan. Jawab **SEMUA** soalan pada Kertas Jawapan Objektif.*

1. Which of the following is best describes of Recruitment Process Outsourcing (RPO)?
- A Companies implement selection process.
  - B Companies implement internal hiring process.
  - C Companies outsource to implement part of the recruitment process.
  - D Companies outsource to implement part or all of the recruitment process.

*Manakah antara berikut menerangkan Proses Pengambilan Khidmat Luaran?*

- A Syarikat menjalankan proses pemilihan.*
- B Syarikat melaksanakan proses pengambilan pekerja secara dalaman.*
- C Syarikat mengambil khidmat luaran untuk melaksanakan sebahagian proses pengambilan pekerja.*
- D Syarikat mengambil khidmat luaran untuk melaksanakan sebahagian atau keseluruhan proses pengambilan pekerja.*

2.

**X** is a comprehensive recruitment model, where the Recruitment Process Outsourcing (RPO) provider takes over the entire recruitment process.

**Statement 1**

Based on statement 1, **X** can be referred as \_\_\_\_\_.

- A recruiter on demand (ROD).
- B project recruitment process outsourcing (RPO).
- C end-to end recruitment process outsourcing (RPO).
- D function-based recruitment process outsourcing (RPO).

**X** ialah model pengambilan pekerja yang komprehensif. Pembekal Khidmat Luaran Pengambilan Pekerja (RPO), mengambil alih keseluruhan proses pengambilan.

**Pernyataan 1**

Berdasarkan pernyataan 1, **X** merujuk kepada \_\_\_\_\_.

- A perekrut atas permintaan.
- B projek proses pengambilan khidmat luaran.
- C 'end-to end' proses pengambilan khidmat luaran.
- D proses pengambilan khidmat luaran berasaskan fungsi.

3.

Syarikat Bina Maju Sdn. Bhd. review its outsourcing provider through its past specific achievements and case studies.

**Situation 1**

Based on situation 1, what area of evaluation is used by the company when selecting an outsourcing partner?

- A Provider's reference and samples.
- B Assessing technical expertise.
- C IT infrastructure and system.
- D Competency test.

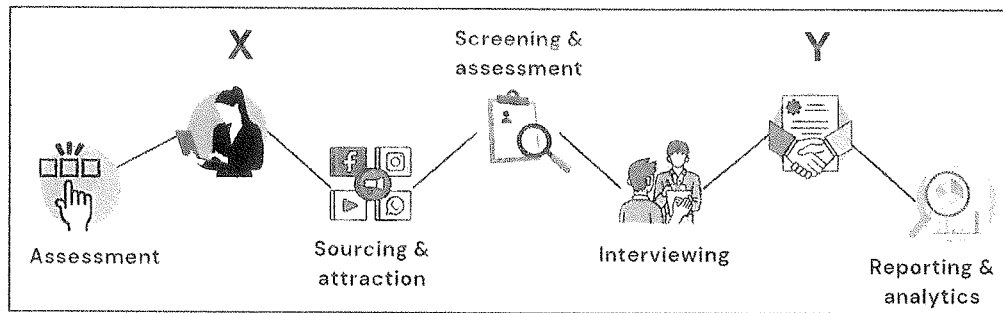
*Syarikat Bina Maju Sdn. Bhd. menyemak firma penyumber luarnya berdasarkan pencapaian khusus dan kajian kes firma yang dahulu.*

**Situasi 1**

*Berdasarkan situasi 1, apakah penilaian yang digunakan oleh syarikat itu apabila memilih rakan kongsi khidmat luaran?*

- A Rujukan dan sampel penyedia.*
- B Penilaian kepakaran teknikal.*
- C Infrastruktur dan sistem IT.*
- D Ujian kecekapan.*

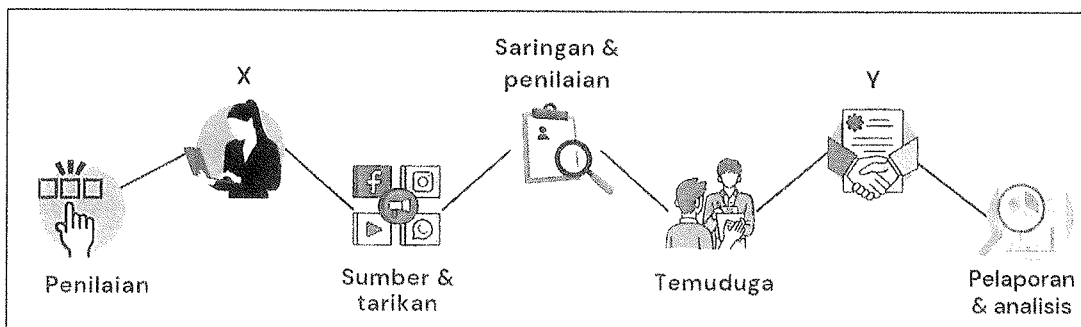
4.



Flowchart 1

Flowchart 1 shows the steps in outsourcing recruitment process. X and Y represent

Outsourcing Recruitment Process		
X	Y	
A	Offer management.	Retaining.
B	Design and training.	Retaining.
C	Offer management.	Design and planning.
D	Design and planning.	Offer management.



Carta alir 1

Carta alir 1 menunjukkan langkah-langkah dalam proses pengambilan penyumberan luar. X dan Y mewakili

Proses Pengambilan Khidmat Luar		
X	Y	
A	Pengurusan tawaran.	Pengekalan.
B	Reka bentuk dan perancangan.	Pengekalan.
C	Pengurusan tawaran.	Reka bentuk dan perancangan.
D	Reka bentuk dan perancangan.	Pengurusan tawaran.

5. Which one is the benefits of outsourcing recruitment function?

- i. Quick adjustment to latest change in recruitment demands.
- ii. Optimizing internal employees' skills.
- iii. Enhanced employment brand.
- iv. Improve hiring strategy.

- A i, ii and iii.
- B i ii and iv.
- C i, iii and iv.
- D All the above.

*Manakah antara berikut merupakan kebaikan fungsi pengambilan khidmat luaran?*

- i. Pelarasan pantas mengikut perubahan terkini terhadap permintaan pengambilan.*
- ii. Mengoptimumkan kemahiran pekerja dalaman.*
- iii. Peningkatan jenama syarikat.*
- iv. Meningkatkan strategi pengambilan pekerja.*

- A i, ii dan iii.*
- B i, ii dan iv.*
- C i, iii dan iv.*
- D Semua di atas.*

6. What is the main purpose of outsourcing the recruitment process?

- A Reduce costs.
- B Increase financial stability.
- C Ensure high internal employees' performance.
- D Delegate responsibility to a third-party service.

*Apakah tujuan utama khidmat luaran dalam melaksanakan proses pengambilan?*

- A Mengurangkan kos.*
- B Meningkatkan kestabilan kewangan.*
- C Memastikan prestasi pekerja dalaman.*
- D Membahagikan tanggungjawab kepada perkhidmatan pihak ketiga.*

7. Syarikah Indah Maju Sdn. Bhd. has used Maya.Co services in managing its recruitment processes. The company wishes to recruit five potential candidates to fill various job vacancies. Maya.Co will constantly update on the recruitment progress to ensure it align with the needs of the company. What problem might happen to Maya.Co when outsourcing this management?

- A Communication.
- B Quality of hires.
- C Compliance and legal.
- D Dependency on vendor.

*Syarikat Indah Maju Sdn. Bhd. telah menggunakan khidmat Maya.Co untuk menguruskan proses pengambilan. Syarikat berkenaan ingin mengambil lima orang calon untuk mengisi pelbagai jawatan kosong. Oleh itu, Maya.Co mengemas kini perkembangan proses pengambilan syarikat agar memenuhi keperluan syarikat. Apakah masalah yang mungkin berlaku kepada pihak Maya.Co apabila melakukan pengurusan khidmat luaran ini?*

- A Komunikasi.*
- B Kualiti pengambilan pekerja.*
- C Pematuhan dan undang-undang.*
- D Kebergantungan pada pembekal.*

8. Recruitment Process Outsourcing (RPO) is a workforce solution in which an organization transfers \_\_\_\_\_ of its permanent \_\_\_\_\_ process to an external provider.

- A all or part, recruitment
- B all or part, screening
- C certain, recruitment
- D certain, screening



*Proses Pengambilan Khidmat Luaran (RPO) ialah penyelesaian tenaga kerja, yang melibatkan sesebuah organisasi memindahkan \_\_\_\_\_ proses \_\_\_\_\_ tetapnya kepada penyumber luar.*

- A semua atau sebahagian, pengambilan*
- B semua atau sebahagian, saringan*
- C sebahagian, pengambilan*
- D sebahagian, saringan*

9. Which one is **not** the common reasons for an organization to outsource its training function?

- i. Limited technical trainers.
- ii. Optimization of internal sources.
- iii. Full utilization of training budget.
- iv. Project operation under reasonable deadline.

- A i, ii and iii.
- B i ii and iv.
- C ii, iii and iv.
- D All the above.

*Manakah antara berikut **bukan** faktor yang menyebabkan sesebuah organisasi melakukan latihan secara khidmat luaran?*

- i. Jurulatih teknikal yang terhad.*
- ii. Mengoptimumkan sumber dalaman.*
- iii. Penggunaan sepenuhnya bajet latihan.*
- iv. Pengoperasian projek di bawah tarikh yang munasabah.*

- A i, ii dan iii.
- B i, ii dan iv.
- C ii, iii dan iv.
- D Semua di atas.

10. How does a company ensure that a program carried out by an outsourcing company is of good quality and effective?
- A Confidentiality.
  - B Quality assurance.
  - C Management control.
  - D Effective communication.

*Bagaimanakah syarikat dapat memastikan sesuatu program yang dijalankan oleh syarikat secara khidmat luar adalah berkualiti dan berkesan?*

- A Kerahsiaan.
- B Jaminan kualiti.
- C Kawalan pengurusan.
- D Komunikasi berkesan.

11. Choose the **right** answer on the differences challenges that may occur when outsourcing the employee training, compared to using in-house employee training.

<b>Challenges</b>		
	<b>Outsourcing Employee Training</b>	<b>In-House Employee Training</b>
<b>A</b>	Full control over the design, delivery, and customization of training programs.	Entrusting internal employees to deliver the training may result in lost of control over its training processes.
<b>B</b>	Quality of a training program may not meet company's expectation.	Consistent quality of a training programs is hard to achieved.
<b>C</b>	Potential limitations in accessing specialized expertise to be a trainer for a training program.	Potential limitations in accessing diverse learning resources for a training program.
<b>D</b>	Having difficulties in communicating specific training needs and align with expectations.	Challenges in aligning training initiative to meet fluctuating demands and latest learning trends.

Pilih jawapan yang **tepat** berkenaan perbezaan cabaran antara latihan pekerja khidmat luar dan latihan pekerja dalaman.

<b>Cabaran</b>		
	<b><i>Khidmat Luar Latihan Pekerja</i></b>	<b><i>Latihan Pekerja Dalaman</i></b>
<b>A</b>	<i>Kawalan penuh ke atas reka bentuk, penyampaian dan penyesuaian program latihan.</i>	<i>Mempercayai pekerja dalaman untuk menyampaikan latihan, boleh mengakibatkan hilang kawalan atas proses latihan.</i>
<b>B</b>	<i>Kualiti program latihan mungkin tidak memenuhi jangkaan syarikat.</i>	<i>Kualiti program latihan yang konsisten adalah sukar untuk dicapai.</i>
<b>C</b>	<i>Potensi dalam mengakses kepakaran khusus untuk menjadi jurulatih bagi program latihan adalah terhad.</i>	<i>Potensi dalam mengakses pelbagai sumber pembelajaran untuk program latihan adalah terhad.</i>
<b>D</b>	<i>Menghadapi kesukaran dalam menyampaikan keperluan latihan khusus yang sejajar dengan jangkaan.</i>	<i>Cabaran dalam menyelaraskan inisiatif latihan untuk memenuhi permintaan yang sering berubah serta trend pembelajaran yang terkini.</i>

12.

**Z:**

- Help workforce to remain highly skilled.
- Up-to-date with latest industry trends.
- Able to meet customer demands.

**Statement 2**

Z is the benefit of \_\_\_\_\_.

- A enhance competitiveness.
- B acquired new ideas.
- C build continuity.
- D cost-effective.

**Z:**

- *Membantu tenaga kerja untuk kekal berkemahiran tinggi.*
- *Mengetahui trend industri terkini.*
- *Dapat memenuhi permintaan pelanggan.*

**Pernyataan 2**

Z adalah kebaikan \_\_\_\_\_.

- A *peningkatan daya saing.*
- B *memperoleh idea baharu.*
- C *membina kesinambungan.*
- D *kos efektif.*

13. Which of the following are the effectiveness of outsourcing training function?

- i. Review objective.
- ii. Fewer challenges.
- iii. Flexible contracts.
- iv. Reinvest cost savings.

- A i, ii and iv.
- B i, iii and iv.
- C ii, iii and iv.
- D All the above.

*Antara berikut, yang manakah merupakan keberkesanan perkhidmatan luar fungsi latihan?*

- i. Penilaian objektif.*
- ii. Cabaran yang kurang.*
- iii. Kontrak yang fleksibel.*
- iv. Pelaburan semula penjimatan kos.*

- A *i, ii dan iii.*
- B *i, iii dan iv.*
- C *ii, iii dan iv.*
- D *Semua di atas.*

14. Which one is **not** the benefits for an organization to outsource its training function?

- i. Acquired new ideas.
- ii. Enhanced competitiveness.
- iii. Complicates activity management.
- iv. Optimization of internal resources.

- A i and iii.
- B ii and iii.
- C iii and iv.
- D ii, iii, and iv.

Manakah antara berikut **bukan** faedah bagi organisasi untuk melaksanakan fungsi khidmat luar dalam latihan?

- i. Memperoleh idea baru.
- ii. Peningkatan daya saing.
- iii. Menyukarkan pengurusan aktiviti.
- iv. Pengoptimuman sumber dalaman.

- A i dan iii.
- B ii dan iii.
- C iii dan iv.
- D ii, iii, dan iv.

15.

SMC Corp. is a training provider company for Customer Service Courses. This company was appointed by Megah Holding Sdn. Bhd. to outsource the training activities. SMC Corp. has offered flexible pricing model, and is able to bring in new industry training perspectives and methodologies that aligned with current trend.

#### Situation 2

According to situation 2, what is the benefit obtained by Megah Holdings Sdn. Bhd. when the employee training is performed externally by SMC Corp.?

- A Cost savings.
- B Acquired new ideas.
- C Better activity management.
- D Competitiveness is enhanced.

*SMC Corp. merupakan sebuah syarikat penyedia latihan bagi Kursus Pekhidmatan Pelanggan. Syarikat ini telah dilantik oleh Megah Holding Sdn. Bhd. untuk melaksanakan aktiviti latihan tersebut. SMC Corp. telah menawarkan harga yang fleksible dan mampu membawa masuk perspektif dan metodologi latihan industri yang baharu sejajar dengan trend terkini.*

**Situasi 2**

*Berdasarkan situasi 2, apakah kebaikan yang akan diperolehi oleh Megah Holding Sdn. Bhd. apabila latihan pekerja dilaksanakan secara khidmat luar oleh SMC Corp.?*

- A Penjimatan kos.*
- B Memperoleh idea-idea baru.*
- C Pengurusan aktiviti yang lebih baik.*
- D Peningkatan daya saing.*

**[30 MARKS / MARKAH]**

**PART B /  
BAHAGIAN B**

This part contains of **SEVEN (7)** questions. Answer **ALL** questions in the Answering Booklet.

*Bahagian ini mempunyai **TUJUH (7)** soalan. Jawab **SEMUA** soalan di dalam Buku Jawapan.*

**QUESTION 1 / SOALAN 1**

List **four (4)** advantages when an organization use in-house training to train its employees.

**(4 marks/markah)**

*Senaraikan **empat (4)** kebaikan apabila sesebuah organisasi menggunakan latihan dalaman untuk melatih pekerjaanya.*

**QUESTION 2 / SOALAN 2**

Explain:

a) **Four (4)** challenges that a company may face when implementing in-house employee training.

**(8 marks/markah)**

b) **Four (4)** challenges to outsource its training program.

**(8 marks/markah)**

*Jelaskan:*

a) **Empat (4)** cabaran yang boleh dihadapi oleh sesebuah syarikat apabila menjalankan latihan dalaman.

b) **Empat (4)** cabaran membuat program latihan secara khidmat luar.



**QUESTION 3 / SOALAN 3**

In your own words, describe what you understand on the concept of outsourcing payroll function.

**(5 marks/markah)**

*Dengan menggunakan perkataan sendiri, huraikan konsep perkhidmatan luaran fungsi penggajian.*

**QUESTION 4 / SOALAN 4**

Describe **three (3)** advantages and **two (2)** disadvantages when using payroll outsourcing function.

**(10 marks/markah)**

*Huraikan **tiga (3)** kelebihan dan **dua (2)** kekurangan apabila menggunakan khidmat luar fungsi penggajian.*

**QUESTION 5 / SOALAN 5**

Fast Corp. is a startup electronic company that now working towards formalizing its strategy and have started investing in building a comprehensive payroll strategy, by outsourcing its payroll services from the third party. Nonetheless, that action cannot guarantee success in its management, as there are issues that the company may face. As a manager in Fast Corp., suggest **five (5)** steps that the organization can do to reduce its payroll outsourcing issues.

**(15 marks/markah)**

*Fast Corp. ialah sebuah syarikat elektronik yang sedang berusaha untuk menyeragamkan strateginya dan telah mula melabur dalam membina strategi penggajian yang komprehensif, dengan menyumber luar perkhidmatan penggajiannya daripada pihak ketiga. Namun, tindakan itu tidak dapat menjamin kejayaan dalam pengurusanannya, kerana terdapat isu yang mungkin boleh dihadapi oleh syarikat itu. Sebagai seorang pengurus di Fast Corp., cadangkan **lima (5)** langkah yang boleh dilakukan oleh organisasi untuk mengurangkan isu fungsi penggajian secara khidmat luar.*

**QUESTION 6 / SOALAN 6**

Explain **four (4)** reasons company choose to outsource its safety and health function.

**(8 marks/markah)**

*Jelaskan empat (4) sebab syarikat memilih untuk menggunakan perkhidmatan luaran fungsi keselamatan dan kesihatan.*

**QUESTION 7 / SOALAN 7**

Jamal is an officer in Occupational Safety & Health Department, at XY Company. He is responsible to oversee the management of safety and health of the company. He suggested to his manager, to use outsource from third-party service providers, which would manage and support the company's occupational safety and health functions. Help Jamal in identifying **four (4)** possible issues that often revolve around when outsourcing, to ensure that the workplace safety standards are well-maintain.

**(12 marks/markah)**

*Jamal ialah seorang pegawai di Jabatan Keselamatan & Kesihatan Pekerjaan di Syarikat XY. Beliau bertanggungjawab untuk memantau pengurusan keselamatan dan kesihatan syarikat itu. Beliau mencadangkan kepada pengurusnya untuk menggunakan perkhidmatan luaran yang akan mengurus fungsi keselamatan dan kesihatan pekerjaan di syarikat tersebut. Bantu Jamal dalam mengenal pasti empat (4) isu yang sering terjadi semasa proses proses perkhidmatan luaran bagi memastikan piawaian keselamatan tempat kerja itu diselenggara dengan baik.*

**[70 MARKS / MARKAH]**

**END OF QUESTION PAPER / KERTAS SOALAN TAMAT**



